

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2018). *Manajemen Bisnis Pemasaran*. Rajawali Pers.
- Bahari, A. F., & Basalamah, J. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(1), 11–21. <https://doi.org/10.33096/jmb.v6i1.155>
- Basith, A., Prasastono, N., Pradapa, S. Y., Mulyono, B. H., Lestiyono, U., Oliver, J., Sembiring, I., Ofela, H., Pahlawan, M. R., Nurlia, N., Laba, A. R., Pakki, E., Hardiyono, H., Novia, M. A., Semmaila, B., Imaduddin, I., Hendrianto, H., Natalisa, D., Eka, D., ... Gustiara, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 2(2), 1689–1699. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i2.2464>
- Da Cruz Oliveira, M. H. F., & Kusnanta, G. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Transportasi Jasa Pt. Sriwijaya Air. *Journal of Tourism and Economic*, 1(1), 28–37. <https://doi.org/10.36594/jtec.v1i1.19>
- Fandy, T. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (Andi (ed.)).
- Handayani, R., & Wijayanti, H. T. (2018). *Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Home Industri Frozen Food)*. 2017, 1–11.
- Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*.
- Kurniawan, I., & Brata Ismaya, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Hewan Pet Smile. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 9(2), 1–12. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/administrasimanajemen>
- Lesmana, R., & Ratnasari. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i2.2464>
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan*. 7. <https://doi.org/10.31219/osf.io/uyn75>
- Noviyanti, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv Usaha Mandiri Jakarta Selatan. *Jimf (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 1(2), 21–32. <https://doi.org/10.32493/frkm.v1i2.2538>
- Nugroho, E., Budi, H., & Safi'i, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- Ofela, H., & Agustin, S. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas

- Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(1), 1–15.
- Pahlawan, M. R., Nurlia, N., Laba, A. R., Pakki, E., & Hardiyono, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar. *Journal of Applied Business Administration*, 3(2), 228–244. <https://doi.org/10.30871/jaba.v3i2.1560>
- S, I. M., & Idris. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Motor Sport Suzuki di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(Nomor 4), 1–11. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/download/17994/17061>
- Siswanto, H., Adhilla, F., & Purwoko, P. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pasar Bisnis (Studi pada CV Kreasindo Mitra Pratama). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global* ..., 11(02), 92–96. <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/EGMK/article/view/1189>
- Sulaeman, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Cakrawala Citramega. *Jurnal KREATIF*, 6(1), 125–145. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/kreatif/article/viewFile/1008/820>
- Umar, H. (2016). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (2nd ed.). Rajawali Pers.
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2016). *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*.
- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV Donat Madu Cihanjuang-Pekanbaru). *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Zakaria, D. G. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>